



**Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP**  
**Centro de Educação Aberta e a Distância - CEAD**  
**Departamento de Gestão Pública - DEGEP**



TCC em formato de artigo

**Redação oficial na Prefeitura de Nova Serrana – MG: contribuição para  
eficiência administrativa**

**Fernando Soares Luciano**

**Ouro Preto**

**2025**

**Fernando Soares Luciano**

**Redação oficial na Prefeitura de Nova Serrana – MG: contribuição para  
eficiência administrativa**

Trabalho de conclusão de curso, em formato de artigo, apresentado ao Curso de graduação em Administração Pública, modalidade a distância, da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, tendo como orientador(a) o(a) Profa. Dra. Biancca Nardelli Schenatz.

**Ouro Preto**

**2025**



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Fernando Soares Luciano**

**Redação oficial na Prefeitura de Nova Serrana – MG: contribuição para eficiência administrativa**

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública, modalidade a distância, da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração Pública

Aprovada em 10 de julho de 2025

### Membros da banca

Profa. Dra. Biancca Nardelli Schenatz - Orientadora (Universidade Federal de Ouro Preto)  
Especialista - Rosiléa Sandra Guimarães - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Biancca Nardelli Schenatz, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 10/07/2025



Documento assinado eletronicamente por **Biancca Nardelli Schenatz, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 16/07/2025, às 13:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0943949** e o código CRC **71B23343**.

## RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo analisar a importância da introdução de práticas de redação oficial na administração pública do município de Nova Serrana, MG. A redação oficial é um meio de comunicação essencial entre os órgãos governamentais e a sociedade, exigindo clareza, objetividade e formalidade. No contexto de Nova Serrana, a padronização dessa forma de comunicação pode trazer melhorias no fluxo de informações e na transparência dos processos administrativos. A pesquisa explorou as principais diretrizes da redação oficial, suas características, e como sua implementação pode beneficiar a eficiência da administração pública local.

**Palavras-chave:** Redação oficial. Nova Serrana. Administração pública. Comunicação administrativa. Linguagem formal.

## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the importance of introducing official writing practices in the public administration of the municipality of Nova Serrana, Minas Gerais. Official writing is an essential means of communication between government bodies and society, requiring clarity, objectivity, and formality. In the context of Nova Serrana, standardizing this form of communication can lead to improvements in information flow and transparency in administrative processes. The study explored the main guidelines of official writing, its characteristics, and how its implementation can benefit the efficiency of local public administration.

**Keywords:** Official writing. Nova Serrana. Public administration. Administrative communication. Formal language.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1 – Frequência de uso da Redação oficial pelos servidores públicos de Nova Serrana .....</b>	<b>16</b>
<b>Figura 2 – Participação em treinamentos sobre Redação Oficial .....</b>	<b>18</b>

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**in loco** – No local, diretamente no ambiente de pesquisa ou atuação

**on-line** – Conectado à internet; realizado por meio de rede digital

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	9
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	10
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	11
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	18
REFERÊNCIAS .....	21

## 1. INTRODUÇÃO

A comunicação é uma ferramenta essencial para o funcionamento eficiente das organizações públicas, especialmente em municípios de médio porte, onde a clareza e a uniformidade na linguagem são cruciais para garantir a transparência e a eficácia administrativa.

A redação oficial, enquanto prática de padronização linguística, é um dos instrumentos fundamentais para alcançar esse objetivo, pois proporciona diretrizes claras sobre como os documentos devem ser estruturados e apresentados, evitando ambiguidades e promovendo uma comunicação mais direta e eficiente entre os diversos setores da administração pública e entre o poder público e os cidadãos.

A comunicação administrativa é um vetor crítico para a governança democrática. Em Nova Serrana, a falta de padronização textual resultou em atrasos processuais, sendo que em 2024, o setor de protocolo devolveu 27 processos (11% do total) por incongruências formais.

Assim a presente pesquisa busca responder à seguinte questão: como a implementação de práticas padronizadas de redação oficial pode contribuir para a melhoria da comunicação administrativa no município de Nova Serrana-MG?

A partir de uma análise crítica das normas já existentes, como o Manual de Redação da Presidência da República, a pesquisa pretende adaptar essas diretrizes ao contexto local, proporcionando um modelo que seja ao mesmo tempo eficiente e aplicável às especificidades do município. Além disso, buscou-se entender a percepção dos servidores públicos locais sobre a padronização e os possíveis desafios para sua implementação.

Esta pesquisa visa contribuir de forma significativa para a administração pública local, reforçando a importância da comunicação clara e objetiva como base para uma governança eficiente e transparente.

A relevância deste estudo se justifica pela necessidade de melhorar a comunicação administrativa no âmbito municipal, promovendo a transparência, a eficiência e a coesão nas operações diárias da prefeitura e suas secretarias. A padronização da redação oficial poderá

servir como um modelo para outras cidades que enfrentam desafios semelhantes, contribuindo para a profissionalização e modernização do serviço público municipal.

As próximas seções deste artigo abordarão a fundamentação teórica sobre a redação oficial, a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa, a análise dos dados coletados e, por fim, as considerações finais obtidas ao término da pesquisa.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

A comunicação eficiente é essencial para o funcionamento da administração pública. Segundo Neves (2010a), a redação oficial padroniza a troca de informações entre os órgãos públicos e os cidadãos, promovendo clareza, objetividade e eficiência administrativa. Em municípios como Nova Serrana, essa padronização pode prevenir conflitos administrativos e agilizar processos.

A literatura reconhece a redação oficial como instrumento de transparência (NEVES, 2010), eficiência (SILVA, 2014) e responsabilização (ARAÚJO, 2023). Luft (2001) complementa que a clareza linguística reduz a assimetria de informação entre Estado e sociedade. Medeiros (2013) destaca que erros recorrentes de coesão textual afetam a credibilidade institucional.

O Manual de Redação da Presidência da República (2018) destaca princípios como impessoalidade, formalidade e uniformidade, que eliminam ambiguidades e asseguram a clareza da comunicação pública. Essa abordagem é essencial em contextos municipais, como também reforça Souza (2023), que observa que manuais próprios contribuem para eficiência e valorização da linguagem administrativa como ferramenta de transparência.

De acordo com Castro (2022), municípios que integraram modelos digitais à comunicação oficial experimentaram melhorias em agilidade processual e satisfação dos cidadãos. A Prefeitura de São Paulo, por exemplo, regulamentou a obrigatoriedade da padronização documental por meio do Decreto Municipal nº 62.177/2023, estabelecendo modelos e diretrizes para a comunicação formal.

Além disso, Orlandi (2007b) afirma que a linguagem administrativa deve ser clara e acessível, de forma a promover o entendimento por parte da sociedade. A linguagem cidadã, segundo Araújo (2023), aproxima o cidadão do Estado e amplia o controle social sobre a gestão pública.

A padronização também favorece a organização interna. A Prefeitura de Bom Despacho (2021) demonstra que modelos uniformes otimizam o fluxo de informações e minimizam erros. Em Nova Serrana, que enfrenta demandas crescentes, isso é vital para eficiência.

A gestão documental, segundo Silva (2014), é facilitada por normas e padrões, reduzindo retrabalho e garantindo a rastreabilidade dos processos. A adoção de práticas de redação oficial, como destaca a Estratégia de Governo Digital (BRASIL, 2021), fortalece a interoperabilidade entre setores e assegura continuidade administrativa.

Assim, com base em Neves (2010), Orlandi (2007), Souza (2023), Castro (2022) e Araújo (2023), evidencia-se que a redação oficial deve ser compreendida como uma ferramenta estratégica de governança, essencial para promover a cidadania e a transparência no âmbito municipal.

A capacitação dos servidores é uma etapa crucial para a melhoria eficaz da redação oficial. Neves (2010a) argumenta que a qualificação contínua dos profissionais da administração pública é necessária para consolidar práticas padronizadas e adaptadas às especificidades locais.

Em Nova Serrana, investir na formação dos servidores em redação oficial não apenas melhora a qualidade dos serviços prestados, mas também contribui para o desenvolvimento de uma administração pública mais eficiente, responsável e transparente.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a análise da melhoria da redação oficial no município de Nova Serrana-MG, o estudo utilizou abordagem qualitativa e quantitativa, desenvolvendo uma compreensão ampla e detalhada do impacto e das percepções acerca da padronização linguística nos documentos administrativos. Para garantir um diagnóstico claro, uma coleta de dados fundamentada e uma análise coerente com os objetivos propostos, o estudo exploratório foi dividido nas seguintes etapas:

- **Revisão Bibliográfica e Documental:** A primeira etapa consistiu em realizar uma pesquisa bibliográfica, com o objetivo de fundamentar teoricamente o conceito de redação oficial e sua aplicação na administração pública, especialmente em municípios de médio porte. As obras utilizadas para embasamento incluem o Manual de Redação da Presidência da República e autores especializados em comunicação e redação oficial, como Maria Helena de

Moura Neves e Eni Puccinelli Orlandi. Essa revisão incluiu também uma análise de documentos administrativos já existentes na Prefeitura de Nova Serrana para identificar o cenário atual.

- **Definição da Amostra e Público-Alvo:** A pesquisa envolveu servidores da administração pública da Prefeitura de Nova Serrana que trabalham com a produção e comunicação de documentos oficiais. A amostra foi composta por funcionários dos departamentos mais diretamente envolvidos na elaboração de documentos, como Secretaria Administrativa, Secretaria de Educação e Departamento Pessoal, totalizando trinta e sete participantes.

- **Coleta de Dados:**

**Entrevistas:** As entrevistas foram realizadas com seis gestores municipais, revelando percepções valiosas sobre os desafios e as potencialidades da redação oficial no contexto da administração pública de Nova Serrana,

**Questionário:** O questionário foi aplicado a trinta e um servidores públicos, uma vez que os respondentes foram selecionados por amostragem intencional entre os servidores que elaboram ou revisam documentos oficiais há, no mínimo, seis meses. Garantiu-se heterogeneidade setorial (Administração, Educação, Cultura, Meio Ambiente, Desenvolvimento Social e RH) e diversidade de tempo de serviço (1 a 25 anos).

O questionário foi estruturado em quatro blocos temáticos com 22 itens aplicado *on-line*. A primeira parte, destinada ao perfil dos respondentes, buscou identificar informações como cargo/setor, tempo de atuação no serviço público e formação acadêmica.

A segunda e a terceira partes abordaram o uso atual da redação oficial e as percepções sobre possíveis melhorias, enquanto a quarta parte do questionário focou na capacitação dos servidores e seu conhecimento sobre a redação oficial. Os dados obtidos por meio do questionário permitem, portanto, não apenas diagnosticar a realidade atual da comunicação escrita na prefeitura, mas também orientar a formulação de políticas de capacitação, padronização e melhoria contínua dos processos administrativos.

- **Observação e Diário de Campo:** Uma observação da rotina de elaboração de documentos e a interação entre eles durante a troca de informações foram registradas em um

diário de campo, para identificar práticas comuns e possíveis dificuldades na aplicação da redação oficial.

- **Análise de Dados:** Os dados quantitativos foram organizados e analisados por meio de técnicas estatísticas descritivas, como frequência absoluta e relativa, médias e percentuais, com o objetivo de identificar a distribuição das respostas dos servidores em relação ao conhecimento e uso da redação oficial. Essas técnicas permitiram uma visualização clara dos padrões predominantes nas respostas dos questionários, facilitando a compreensão do cenário atual da comunicação administrativa no município. Os dados qualitativos, obtidos das entrevistas e observações, foram analisados por meio de análise de conteúdo, conforme proposto por Bardin (2011), categorizando as respostas para identificar padrões, recorrências, percepções comuns e divergentes. Essa abordagem possibilitou a interpretação crítica das falas dos servidores e gestores, revelando aspectos subjetivos, como resistências, dificuldades e sugestões sobre a implementação da redação oficial.

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise do perfil dos servidores públicos de Nova Serrana revelou que a maioria dos servidores possui formação em nível superior (73%); quase 40% têm pós graduação. A média de tempo de serviço é de 8,2 anos, permitindo análise crítica dos fluxos comunicacionais. Esses dados reforçam a percepção de que os participantes detêm bagagem profissional e acadêmica suficiente para avaliar criticamente os processos de comunicação administrativa (CASTRO, 2022).

Ao serem questionados sobre a percepção da padronização na comunicação administrativa, todos os entrevistados destacaram a relevância dessa prática para garantir clareza, organização e coerência entre os órgãos da gestão. A padronização foi associada à credibilidade institucional e à necessidade de uniformidade no trato da informação pública, demonstrando uma visão estratégica alinhada aos princípios da impessoalidade e da formalidade previstos no Manual de Redação da Presidência da República (BRASIL, 2018).

Sobre os principais desafios enfrentados na elaboração de documentos oficiais, os gestores apontaram a falta de domínio das normas da redação oficial e a ausência de modelos padronizados no município. Essa deficiência técnica, associada à heterogeneidade na formação dos servidores e à prática empírica na produção textual, corrobora os apontamentos de Motta

(2001) e Neves (2010b), que evidenciam a dificuldade em consolidar uma cultura administrativa eficiente sem capacitação adequada.

Em relação ao impacto da redação oficial na transparência e na eficiência administrativa, os entrevistados foram unânimes ao reconhecer que a comunicação clara e padronizada é essencial para o controle social, a redução de erros e a agilidade dos processos. A estruturação correta dos documentos foi vista como um fator que previne retrabalho, melhora o atendimento às demandas da população e fortalece a imagem institucional. Esses aspectos dialogam com Orlandi (2007b), ao destacar que a linguagem administrativa deve ser compreensível para a sociedade, consolidando a governança democrática.

Quando indagados sobre mudanças que poderiam melhorar o uso da redação oficial no município, surgiram propostas práticas, como a criação de um manual municipal adaptado à realidade local, a realização de capacitações periódicas com oficinas práticas e a elaboração de modelos padronizados nos sistemas internos. “Uma instrução padronizada evitaria o retrabalho. Hoje, às vezes, gastamos metade do expediente corrigindo termos inadequados” (Secretária de Governo).

No que se refere ao conhecimento das diretrizes da redação oficial, os entrevistados avaliaram que grande parte dos servidores aprende na prática e não possui formação específica. Tal cenário contribui para a reprodução de vícios textuais e inconsistências formais, o que confirma a necessidade de capacitação continuada como base para a melhoria da qualidade dos documentos (NEVES, 2010a).

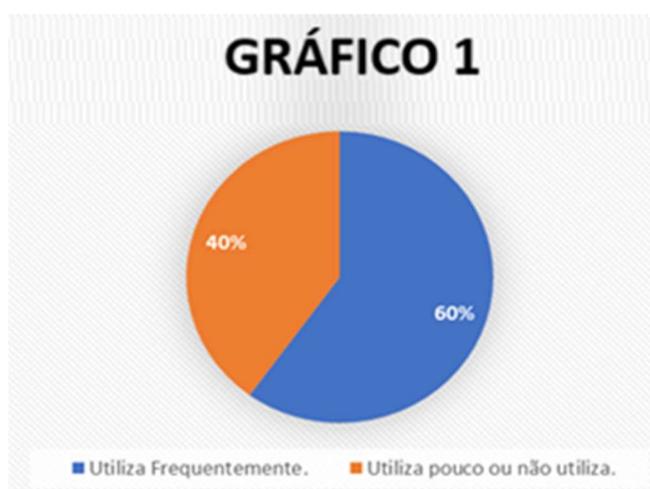
Quanto ao tipo de capacitação considerada mais útil, destacou-se a importância de oficinas práticas com exemplos reais e contextualizados, segmentadas por setor e acompanhadas de materiais objetivos e funcionais. Tais medidas são vistas como essenciais para promover maior domínio técnico e segurança na produção textual dos servidores.

Sobre a relação entre padronização e a confiança da população no poder público, os gestores reforçaram que uma comunicação oficial bem estruturada transmite profissionalismo e compromisso com a transparência. Isso fortalece a imagem institucional e a legitimidade da administração pública, alinhando-se à abordagem de Faoro (2001), que aponta o acesso à informação clara como pilar da cidadania e da democracia.

Apesar da qualificação dos servidores, a pesquisa revelou uma utilização pouco uniforme da redação oficial no cotidiano. Enquanto alguns afirmam utilizá-la frequentemente,

outros relataram uso irregular ou inexistente. Essa variação reforça a ausência de uma cultura organizacional consolidada em torno da redação oficial, conforme destaca Araújo (2023), ao apontar que a falta de padronização impacta negativamente na eficiência da comunicação pública.

**Figura 1** – Frequência de uso da Redação oficial pelos servidores públicos de Nova Serrana.



Fonte: Dados do questionário (2025)

A Figura 1 ilustra que 60% dos servidores afirmam utilizar com frequência a redação oficial, enquanto 40% apresentam uso irregular ou ocasional. Esse resultado indica uma adoção significativa da prática, mas também revela variações que reforçam a necessidade de capacitação e padronização.

Embora todos os participantes tenham declarado que os documentos administrativos seguem as diretrizes da redação oficial, as dificuldades relatadas demonstram que essa percepção não condiz com a prática. Problemas como a escrita formal, a escolha de termos adequados e a dependência de modelos prontos foram recorrentes. Isso confirma Orlandi (2007b), que afirma que a redação administrativa requer domínio específico da linguagem formal, ainda não plenamente internalizado por todos os servidores.

Além disso, Neves (2010a) observa que a resistência à mudança e a falta de capacitação são entraves recorrentes na adoção efetiva da redação oficial, elementos que também foram identificados na pesquisa.

A análise das entrevistas reforça os achados dos questionários. Todos os entrevistados reconheceram a importância da padronização como essencial para a clareza, organização e

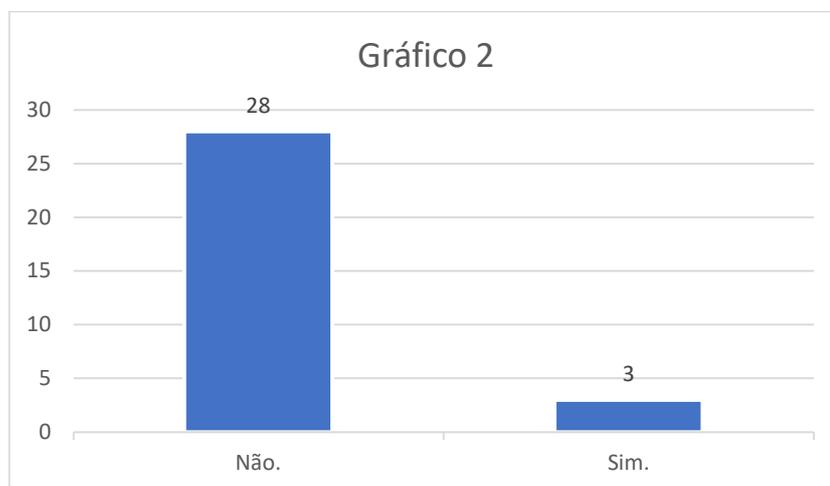
uniformidade dos documentos administrativos. Também relataram desafios recorrentes, como a ausência de modelos padronizados, a heterogeneidade na formação dos servidores e o aprendizado empírico predominante. Secretários e coordenadores relataram insegurança na elaboração de documentos, dúvidas quanto à linguagem adequada e carência de domínio técnico sobre as normas oficiais, gerando interpretações equivocadas e retrabalho.

Foi observado que servidores com mais tempo de serviço ou formação compatível com a área de comunicação tendem a apresentar maior domínio da redação oficial, enquanto aqueles com menor contato formal demonstram mais dificuldades. O tempo de serviço e a formação acadêmica, portanto, ajudam a interpretar as variações no uso da linguagem formal na administração pública.

Ainda que 60% dos servidores relatem utilizar a redação oficial com frequência, a prática apresenta falhas, especialmente quanto à padronização e ao domínio técnico. Essa constatação reforça a análise de Orlandi (2007a), ao destacar que o uso recorrente não garante qualidade se não houver domínio técnico da linguagem institucional. Muitos respondentes relataram dificuldades como escolha de vocabulário adequado, estrutura textual e dependência de modelos prontos.

A justificativa quanto à importância da padronização foi majoritariamente positiva, com relatos de que ela facilita a comunicação entre departamentos e promove maior eficiência. As sugestões para alterar os modelos atuais apontaram o desejo por uma linguagem mais clara, direta e adequada à realidade local.

**Figura 2** – Participação em treinamentos sobre Redação Oficial



Fonte: Dados do questionário (2025)

Ao observar a Figura 2, podemos verificar um dado relevante, em que a maioria dos servidores nunca participou de treinamentos específicos sobre redação oficial, embora todos tenham demonstrado interesse. Quase todos manifestaram interesse pela capacitação, refletindo assim um desejo interno de aperfeiçoamento, o que pode ser estratégico para a gestão pública.

Foram apresentadas propostas claras para reverter o cenário atual, incluindo a criação de um manual próprio adaptado ao contexto municipal, capacitações práticas contínuas, digitalização de modelos padronizados e elaboração de materiais de apoio simples. A padronização da redação oficial foi vista como diretamente relacionada à imagem institucional da prefeitura, fortalecendo a confiança da população. Nesse sentido, uma comunicação bem estruturada é considerada estratégia de gestão pública que melhora a eficiência dos processos e promove maior transparência e controle social (ORLANDI, 2007b; NEVES, 2010a).

De forma unânime, os participantes destacaram que a padronização da redação oficial facilita a comunicação entre os setores. Benefícios como objetividade, clareza, organização e assertividade foram apontados. Esses achados corroboram com o Manual de Redação da Presidência da República (BRASIL, 2018), que destaca a uniformização como essencial para o fluxo de informações e a transparência institucional.

A ausência de capacitação foi um dado significativo, pois a maioria dos servidores nunca participou de treinamentos, embora reconheça a importância dessa formação contínua. Segundo Neves (2010a), a capacitação é indispensável para assegurar documentos mais precisos, formais e eficazes. Os servidores compreendem que, com a formação adequada, é possível reduzir erros, aumentar a segurança na produção documental e fortalecer a cultura organizacional baseada na formalidade e clareza na comunicação.

A pesquisa confirma que a introdução de práticas padronizadas de redação oficial no município de Nova Serrana-MG é fundamental para aprimorar os processos de comunicação administrativa, promovendo mais clareza, objetividade e transparência. A padronização, aliada à capacitação dos servidores, contribuirá significativamente para a eficiência da administração pública e para o fortalecimento da relação entre o poder público e a sociedade (ORLANDI, 2007b; NEVES, 2010a).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo investigar como a implementação de práticas padronizadas de redação oficial pode contribuir para a melhoria da comunicação administrativa no município de Nova Serrana-MG. A partir da análise dos dados coletados, foi possível compreender o cenário atual e como os resultados contribuem para responder ao problema de pesquisa

A análise sobre a introdução da redação oficial no município de Nova Serrana-MG evidencia a importância da padronização comunicativa para a eficiência administrativa e a transparência no setor público. Este estudo destacou que a redação oficial não se limita a ser uma ferramenta burocrática, mas constitui um instrumento estratégico capaz de alinhar as práticas administrativas às demandas sociais e às expectativas de clareza e formalidade da gestão pública. A implementação de diretrizes bem estruturadas para a comunicação oficial no município representa um passo crucial na busca por uma administração mais organizada e acessível aos cidadãos.

Reforça-se que os princípios da redação oficial, como impessoalidade, clareza, formalidade e uniformidade, são fundamentais para eliminar ambiguidades e melhorar o fluxo de informações, tanto internamente entre departamentos, quanto externamente, com a sociedade.

Em Nova Serrana, um município em constante crescimento econômico e populacional, a padronização da comunicação surge como uma resposta aos desafios administrativos e sociais decorrentes desse desenvolvimento. Além disso, a resistência inicial dos servidores e a falta de capacitação foram identificadas como obstáculos a serem superados, reforçando a necessidade de formação contínua e investimentos no setor.

Por meio do estudo teórico e da análise dos dados foi possível identificar que a padronização da redação oficial impacta diretamente na eficiência dos processos administrativos, na transparência pública e no fortalecimento da relação entre o governo municipal e a população. Documentos claros e acessíveis possibilitam um maior controle social e orientações para a construção de uma administração pública democrática e participativa. Além disso, práticas padronizadas agilizam o fluxo de trabalho, evitam erros e promovem economia de recursos.

Portanto, a correção de práticas de redação oficial adaptada às especificidades de Nova Serrana deve ser vista como um investimento estratégico e essencial. Este estudo, ao propor caminhos para consolidar a redação oficial no município, reforça a importância de se alinhar a comunicação pública às boas práticas administrativas e de governança eficiente, garantindo uma administração pública que atenda às necessidades de seus cidadãos de forma justa, transparente e eficiente.

Apesar dos avanços obtidos com a presente pesquisa, algumas limitações merecem destaque. O número reduzido de participações foi em decorrência da dificuldade de conciliar a aplicação dos instrumentos de coleta com a rotina intensa dos departamentos da administração municipal. Além disso, a amostra foi restrita aos setores mais diretamente envolvidos com a redação de documentos, o que pode ter limitado a abrangência da análise quanto à percepção de outros setores igualmente afetados pela comunicação oficial. Ressalta-se também a resistência de alguns servidores em participar de entrevistas mais aprofundadas, o que pode ter impactado na diversidade das opiniões coletadas.

Em 2022 foi elaborado um protótipo de manual de redação oficial pelo pesquisador, que, se adotado, teria permitido aprofundar a pesquisa *in loco*. A gestão anterior não deu seguimento. Propõe-se encaminhar o documento ao Gabinete do Prefeito, com justificativa técnica científica e cronograma de implantação.

Verifica-se que a falta de padronização impacta negativamente a eficiência administrativa em Nova Serrana. A adoção de um manual próprio, somada à capacitação contínua, tende a promover ganhos de celeridade, redução de erros formais e fortalecimento da imagem institucional. As contribuições desta pesquisa evidenciam caminhos para a incorporação das recomendações na gestão 2025-2028, incluindo a reativação do manual de redação oficial de 2022.

Outro desafio enfrentado foi a carência de dados sistematizados sobre a produção documental no município. A ausência de um sistema informatizado unificado de gestão documental dificultou a análise mais precisa de fluxos, padrões e gargalos na comunicação escrita. Ainda assim, os dados obtidos fornecem uma base sólida para reflexões e ações práticas, especialmente no que se refere à necessidade de capacitação continuada e ao desenvolvimento de um manual interno de redação oficial adaptado à realidade de Nova Serrana.

Como sugestões para pesquisas futuras, destaca-se a possibilidade de ampliar o estudo para outros setores do poder público municipal, como a saúde, a assistência social e a fiscalização urbana, que também produzem grande volume de documentos. A abordagem pode ser igualmente aplicada em outros municípios com características socioeconômicas semelhantes às de Nova Serrana, promovendo um comparativo entre diferentes realidades administrativas.

Além disso, os resultados aqui obtidos podem servir para pesquisas futuras voltadas ao desenvolvimento de políticas de comunicação pública, contribuindo para a consolidação de uma cultura administrativa mais eficiente e acessível.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, T. R. **Linguagem Cidadã na Comunicação Oficial**. Cadernos de Políticas Públicas, v. 14, n. 1, p. 30–44, 2023. Disponível em: <[www.cadernosdepoliticaspublicas.com/v14n1/araujo](http://www.cadernosdepoliticaspublicas.com/v14n1/araujo)> Acesso em 15 de junho de 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011. Disponível em: <<https://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/analisedoconteudo.pdf>> Acesso em 15 de junho de 2025.

BRASIL. **Manual de Redação da Presidência da República**. 3.ed. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <<https://www.gov.br/secre-tariageral/pt-br/manual-de-redacao>> Acesso em 17 de maio de 2025.

BRASIL. **Estratégia de Governo Digital 2020–2025**. Brasília: Secretaria de Governo Digital, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital>. Acesso em: 16 de junho de 2025.

CASTRO, M. L. **Redação Oficial e Governança Digital**. Revista Brasileira de Administração Pública, v. 57, n. 2, p. 88–102, 2022. Disponível em: <[www.revistabrasileiradeadmpublica.com/v57n2/castro](http://www.revistabrasileiradeadmpublica.com/v57n2/castro)> Acesso em 16 de junho de 2025.

FAORO, Raymundo. **Os donos do poder: formação do patronato político brasileiro**. 4. ed. São Paulo: Globo, 2001. Disponível em: [https://archive.org/details/raymundo-faoro-os-donos-do-poder\\_202004](https://archive.org/details/raymundo-faoro-os-donos-do-poder_202004). Acesso em 15 de junho de 2025.

LUFT, Celso Pedro. **Fundamentos da Redação Oficial**. São Paulo: Ática, 2001.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Oficial e Comunicação Pública**. São Paulo: Atlas, 2013.

MOTTA, Paulo Roberto. **Organizações: uma abordagem estruturada**. São Paulo: Atlas, 2001. BRASIL. Disponível em: <<https://books.scielo.org/id/4ghgb/pdf/rivera-9788575412480-04.pdf>>. Acesso em 19 de maio de 2025.

NEVES, Maria Helena de Moura. **Linguagem e Comunicação Oficial**. São Paulo: Cortez, 2010a. Disponível em: <<https://confluencia.emnuvens.com.br/rc/article/download/1286/1038/3119>>. Acesso em 19 de maio de 2025.

NEVES, Maria Helena de Moura. **Texto e gramática**. São Paulo: Contexto, 2010b. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=UeSmBgAAQBAJ>> Acesso em 20 de maio de 2025.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **Discurso e texto: formulação e circulação dos sentidos**. São Paulo: Cortez, 2007a. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=C9tdDwAAQBAJ>> Acesso em 20 de maio de 2025.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **O Texto Administrativo**. 2. ed. Campinas: Pontes, 2007b. Disponível em: <<https://revista.abralin.org/index.php/abralin/article/download/1778/1929/>> Acesso em 19 de maio de 2025.

PREFEITURA DE BOM DESPACHO. **MANUAL DE REDAÇÃO OFICIAL**. Disponível em: <<https://www.bomdespacho.mg.gov.br/wp-content/uploads/2010/12/Manual-de-Redacao-Oficial-do-Municipio-de-Bom-Despacho-Gestao-2021-2022.pdf>> Acesso em 20 de maio de 2025.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. **Decreto nº 62.177, de 14 de junho de 2023**. Diário Oficial do Município, São Paulo, SP, 15 jun. 2023. Disponível em: <[www.diariooficial.sp.gov.br/decretos/62177](http://www.diariooficial.sp.gov.br/decretos/62177)> Acesso em 15 de junho de 2025.

SILVA, José Afonso da. **Gestão documental na administração pública: teoria e prática**. Brasília: ENAP, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2996>>. Acesso em 15 de junho de 2025.

SOUZA, J. A. **Comunicação Governamental e Padronização Municipal**. Revista Gestão Pública em Foco, v. 12, n. 3, p. 45–59, 2023. Disponível em: <[www.revistagestaopublicaemfoco.com/v12n3/souza](http://www.revistagestaopublicaemfoco.com/v12n3/souza)>. Acesso em 15 de junho de 2025.